



คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ  
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

\*\*\*\*\*

โทร. 0-5373-4083 โทรสาร 0-5373-4083  
[www.maesaimittraphap.go.th](http://www.maesaimittraphap.go.th)

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## สารบัญ

### หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๕

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การประเมินดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานและเพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์หรือให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติในแนวทางเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพทราบ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ เลขที่ ๒๔๒ หมู่ที่ ๙ ตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

## ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชน

## ๖. ช่องทางการร้องเรียน

สามารถร้องเรียนเข้ามายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ
- ๒) ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ
- ๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๓๔๐๘๓
- ๔) ร้องเรียนทาง Face book ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ๘. คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์/ข้อร้องเรียนการทุจริต/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

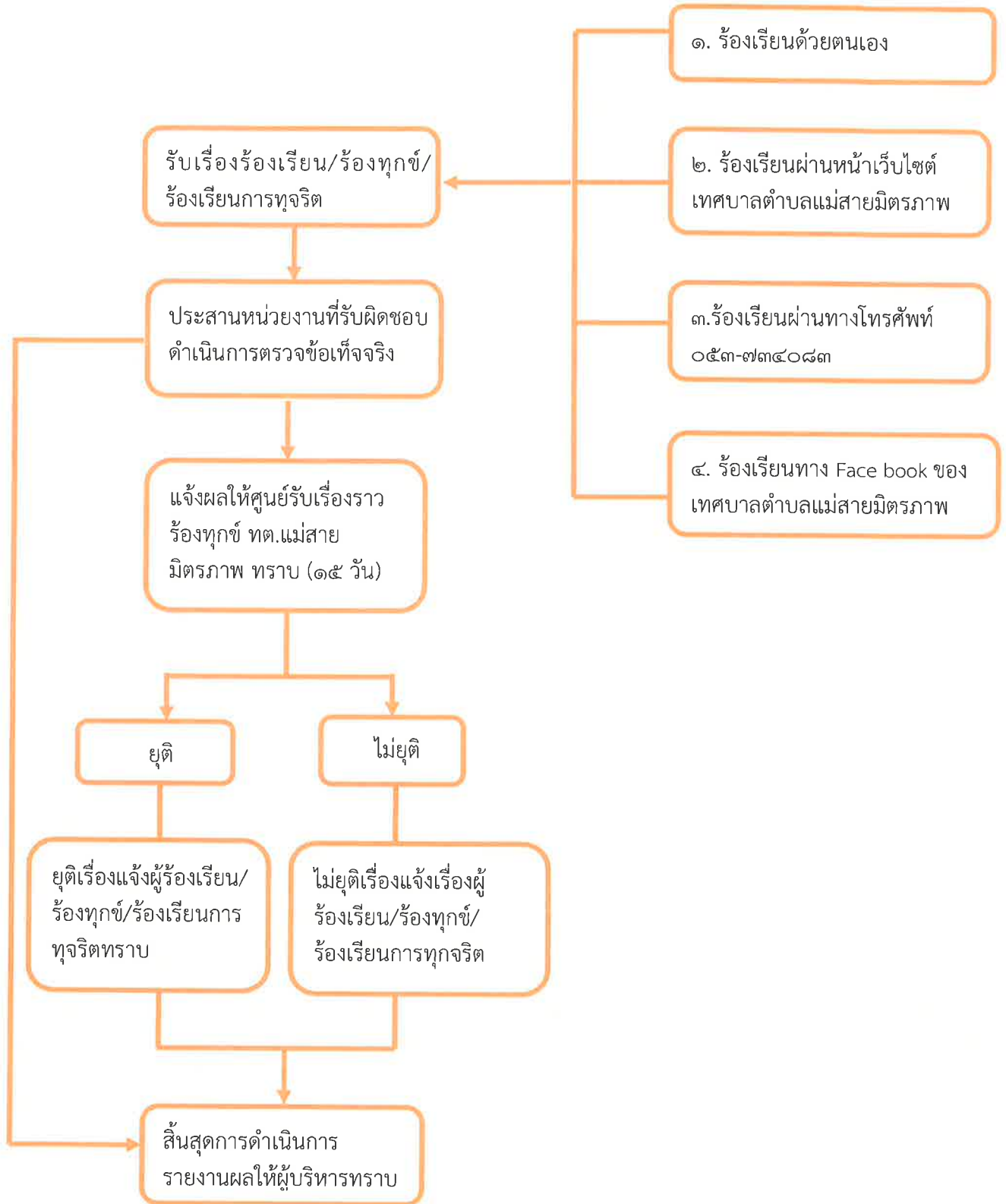
**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การร้องทุกข์/การร้องเรียนการทุจริต/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ Face Book

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต ที่ได้รับผ่านช่องทาง การร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

### ๙. แผนผังกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต



### ๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

### ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๔. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๕. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สาย มิตรภาพ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต

#### ๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

เบอร์โทรศัพท์ : ๐๕๓-๗๓๔๐๘๓

เบอร์โทรสาร : ๐๕๓-๗๓๔๐๘๓

เว็บไซต์ : <http://www.maesaimittraphap.go.th>



# ภาคผนวก

## แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

๒๔๒ หมู่ ๙ ตำบลแม่สาย

อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่สายมิตรภาพ

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ .....

ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ .....

อาชีพ ..... ตำแหน่ง .....

เลขที่บัตรประชาชน ..... ออกโดย .....

วันออกบัตร ..... บัตรหมดอายุ ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการ

ทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดี  
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้อง  
ทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน ..... ชุด
- ๒) ..... จำนวน ..... ชุด
- ๓) ..... จำนวน ..... ชุด
- ๔) ..... จำนวน ..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

